



PERATURAN BUPATI BREBES  
NOMOR 82 TAHUN 2020

TENTANG

PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT  
MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK  
DI KABUPATEN BREBES

DENGAN RAHMAT TUHAN YANG MAHA ESA

BUPATI BREBES,

- Menimbang :
- a. bahwa pengaduan masyarakat atas penyelenggaraan pelayanan publik, perlu mendapatkan pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang sederhana, cepat, tuntas, terkoordinasi, dan dapat dipertanggungjawabkan;
  - b. bahwa penyampaian aspirasi dan pendapat di muka umum merupakan wujud kontrol terhadap pelaksanaan penyelenggaraan pemerintahan, pembangunan dan kemasyarakatan, sehingga perlu mendapat penanganan secara baik, terpadu dan terkoordinasi;
  - c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a dan huruf b, perlu menetapkan Peraturan Bupati tentang Pengelolaan Pelayanan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Kabupaten Brebes;

- Mengingat :
1. Undang-Undang Nomor 13 Tahun 1950 tentang Pembentukan Daerah-daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Tengah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 1950 Nomor 42);

2. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2008 tentang Informasi dan Transaksi Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4843);
3. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
4. Undang-Undang Nomor 37 Tahun 2008 tentang Ombudsman (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 139, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4899);
5. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
6. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 244, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat Dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
8. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 3 Tahun 2015 tentang Pedoman Road Map Pengembangan Sistem Pengelolaan

Pengaduan Pelayanan Publik Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 27);

10. Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 13 Tahun 2018 tentang Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Melalui Media Komunikasi Elektronik di Jawa Tengah (Berita Daerah Provinsi Jawa Tengah Tahun 2018 Nomor 13);

**MEMUTUSKAN:**

**Menetapkan : PERATURAN BUPATI TENTANG PENGELOLAAN PELAYANAN PENGADUAN MASYARAKAT MELALUI MEDIA KOMUNIKASI ELEKTRONIK DI KABUPATEN BREBES**

**BAB I**

**KETENTUAN UMUM**

**Pasal 1**

Dalam Peraturan Bupati ini, yang dimaksud dengan :

1. Daerah adalah Kabupaten Brebes
2. Pemerintah Daerah adalah Bupati sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah yang memimpin pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah otonom.
3. Bupati adalah Bupati Brebes.
4. Perangkat Daerah adalah Perangkat Daerah di lingkungan Pemerintah Kabupaten Brebes.
5. Badan Usaha Milik Negara yang selanjutnya disingkat BUMN adalah Badan Usaha Milik Negara di wilayah Kabupaten Brebes.
6. Badan Usaha Milik Daerah yang selanjutnya disingkat BUMD adalah Badan Usaha Milik Daerah di wilayah Kabupaten Brebes.
7. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
8. Pengaduan masyarakat adalah penyampaian keluhan oleh individu masyarakat, lembaga dan organisasi tentang adanya pelayanan atau perlakuan kebijakan pemerintah yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
9. Pengaduan berkadar pengawasan adalah pengaduan yang berisi informasi adanya indikasi terjadinya penyimpangan atau penyalahgunaan wewenang sehinggamenyebabkan kerugian masyarakat/negara/daerah.



10. Pengaduan tidak berkadar pengawasan adalah pengaduan masyarakat yang berisi informasi berupa sumbang saran, kritik konstruktif, permintaan sumbangan, dan lain sebagainya, sehingga bermanfaat bagi perbaikan penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan masyarakat.
11. Pengelolaan pengaduan masyarakat adalah proses kegiatan yang meliputi penerimaan, pencatatat, penelaahan, penyaluran, konfirmasi, klarifikasi, penelitian, pemeriksaan, pelaporan, tindak lanjut, dan pengarsipan.
12. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Kabupaten Brebes yang selanjutnya disebut TPPM Kabupaten adalah Tim yang dibentuk pada tingkat Kabupaten untuk mengkoordinasikan tindak lanjut pengaduan masyarakat di Kabupaten Brebes.
13. Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Unit yang selanjutnya disebut TPPM Unit adalah Tim yang dibentuk secara internal pada setiap perangkat daerah, Kecamatan, Instansi Vertikal, BUMN dan BUMD untuk menindaklanjuti pengaduan masyarakat di Kabupaten Brebes.
14. Pelapor adalah individu atau kelompok orang yang menyampaikan pengaduan melalui media komunikasi elektronik.
15. Terlapor adalah aparatur pemerintah atau lembaga pemerintah tertentu yang patut diduga melakukan penyimpangan atau pelanggaran penyelenggaraan pemerintahan umum, pembangunan dan pelayanan.
16. Media komunikasi elektronik adalah media komunikasi yang menggunakan perangkat komunikasi elektronik meliputi computer dan/atau alat telepon meliputi hardware dan software (aplikasi).
17. Tindak lanjut adalah serangkaian kegiatan yang dilakukan dalam rangka penyelesaian pengelolaan pengaduan masyarakat yang meliputi proses klarifikasi, konfirmasi, penelitian, dan pemeriksaan.
18. Konfirmasi adalah proses kegiatan untuk mendapatkan penegasan mengenai keberadaan terlapor yang teridentifikasi, baik bersifat perseorangan, kelompok maupun institusional, apabila memungkinkan termasuk masalah yang dilaporkan/diadukan.
19. Klarifikasi adalah proses penjernihan masalah atau kegiatan yang memberikan penjelasan mengenai permasalahan yang diajukan pada proporsi yang sebenarnya kepada sumber pengaduan dan instansi terkait.
20. Etika Pengelola Pengaduan Masyarakat adalah aturan perilaku yang mengatur tentang sikap, tindakan, dan ucapan yang harus dipedomani oleh aparatur yang menangani pengaduan masyarakat.

## Pasal 2

- (1) Peraturan Bupati ini dimaksudkan sebagai Pedoman bagi seluruh



Aparatur Pemerintah Daerah dalam mengelola pengaduan masyarakat melalui sarana teknologi, informasi.

- (2) Peraturan Bupati ini bertujuan untuk:
- a. mewujudkan pengelolaan pengaduan masyarakat yang efektif dan efisien;
  - b. menghindari terjadinya duplikasi dalam penanganan pengaduan masyarakat;
  - c. mewujudkan koordinasi pengelolaan pengaduan masyarakat antar Perangkat Daerah dan Pemerintah Desa; dan
  - d. mewujudkan alat control yang efektif dan sarana penyeimbang bagi penyelenggara untuk melakukan evaluasi terhadap kinerja penyelenggaraan fungsi pemerintahan, sekaligus langkah awal dalam perbaikan kinerja.

## BAB II

### RUANG LINGKUP DAN PRINSIP

#### Pasal 3

Ruang lingkup pengelolaan pengaduan masyarakat meliputi:

- a. Materi pengaduan masyarakat;
- b. TPPM;
- c. Mekanisme pengaduan; dan
- d. Monitoring, Evaluasi, dan Pelaporan.

#### Pasal 4

Prinsip dalam pengelolaan pengaduan masyarakat terdiri dari :

- a. obyektif, kegiatan penanganan pengaduan masyarakat harus berdasarkan fakta atau bukti yang dapat dinilai berdasarkan kriteria yang ditetapkan;
- b. koordinatif, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan dengan kerja sama yang baik antar pejabat yang berwenang dan terkait berdasarkan mekanisme, tata kerja dan prosedur yang berlaku;
- c. tidak diskriminatif, penanganan pengaduan masyarakat dilakukan dengan perlakuan yang sama terhadap setiap pengaduan dan tidak membedakan suku, agama, ras, etnis, jender dan pertimbangan lain yang bersifat subjektif;
- d. efektif dan efisien, penanganan pengaduan masyarakat harus dilaksanakan secara tepat sasaran, hemat tenaga, waktu dan biaya;
- e. akuntabel, proses penanganan pengaduan masyarakat dan tindak lanjutnya harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat sesuai dengan ketentuan perundang-undangan dan prosedur yang berlaku;
- f. transparan, hasil penanganan pengaduan masyarakat dilakukan berdasarkan



mekanisme dan prosedur yang jelas dan terbuka, sehingga masyarakat yang berkepentingan dapat mengetahui perkembangan dan tindak lanjutnya.

### BAB III

#### MEDIA KOMUNIKASI

##### Pasal 5

Pengaduan Masyarakat disampaikan melalui media komunikasi yang disediakan oleh pemerintah Kabupaten Brebes yaitu Sambat Maring Bupati (SAMBU).

##### Pasal 6

Media komunikasi SAMBU sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 meliputi

a. media berbasis online, terdiri dari:

1. Media Sambat Maring Bupati melalui website [sambu.brebeskab.go.id](http://sambu.brebeskab.go.id);
2. Media Sambat Maring Bupati melalui aplikasi ponsel berbasis android;
3. Media *Whatsapp* dan *Telegram* melalui nomor 08164885500;
4. Media Instagram dengan nama akun Dinkominfotik Brebes (@dinkominfotik.brebes);
5. Media Twitter dengan nama akun @pemkab\_brebes;
6. Media Facebook dengan nama akun Dinas Kominfotik Brebes

b. media berbasis non-internet, terdiri dari :

Media SMS SAMBU melalui pesan singkat telepon nomor 08164885500.

### BAB IV

#### MATERI PENGADUAN MASYARAKAT

##### Pasal 7

- (1) Materi pengaduan masyarakat meliputi pengaduan yang berkaitan dengan kondisi pelayanan publik oleh aparatur atau lembaga pemerintah baik Pemerintah Daerah maupun instansi vertikal Pemerintah yang berlokasi di Kabupaten Brebes, yang tidak sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- (2) Materi pengaduan masyarakat dibedakan menurut klasifikasi:
  - a. Infrastruktur, meliputi :
    1. jalan dan jembatan;
    2. bangunan dan gedung; dan
    3. sarana dan prasarana pengairan.
  - b. Non Infrastruktur, meliputi :
    1. Pendidikan;
    2. Kesehatan;



3. Kependudukan;
4. Kepegawaian;
5. Energi;
6. Pertanian;
7. Pembangunan Daerah;
8. Keuangan Dan Aset;
9. Bencana ;
10. Ekonomi Dan Industri;
11. Sosial Masyarakat;
12. Lingkungan;
13. Pariwisata dan Budaya;
14. Forkominda;
15. Kabupaten Kota;
16. SABERPUNGLI; dan
17. LAPOR SP4N.

## BAB V

### TPPM

#### Pasal 8

Untuk efektivitas pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat dibentuk TPPM yang terdiri atas :

- a. TPPM Kabupaten; dan
- b. TPPM Unit.

#### Pasal 9

- (1) TPPM Kabupaten sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 huruf a dibentuk dengan Keputusan Bupati.
- (2) Tugas TPPM Kabupaten sebagaimana dimaksud pada ayat (1) adalah :
  - a. mengkoordinasikan pengelolaan pengaduan yang diterima melalui media resmi Pemerintah Kabupaten Brebes;
  - b. mengklasifikasikan dan meneruskan pengaduan masyarakat yang diterima kepada Tim Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat Perangkat Daerah/Kecamatan/Instansi Vertikal/BUMN/BUMD sesuai bidang masing-masing; dan
  - c. memantau tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang telah disampaikan kepada Unit Pengelola Pengaduan Masyarakat Tingkat Perangkat Daerah/Kecamatan/Instansi Vertikal/ BUMN/BUMD.



## Pasal 10

Dalam rangka mengelola pengaduan masyarakat tim sebagaimana dimaksud dalam Pasal 8 mematuhi etika sebagai berikut:

- a. memberikan pelayanan dengan penuh hormat, santun, dan tanpa pamrih;
- b. memberi pelayanan secara cepat, tepat, terbuka, dan adil serta tidak diskriminatif;
- c. menjaga kerahasiaan identitas pelapor sesuai dengan peraturan perundang-undangan;
- d. memberi penjelasan secara proporsional tentang perkembangan proses pengaduan masyarakat yang ditangani;
- e. menjunjung tinggi azas praduga tidak bersalah; dan
- f. menjalin kerjasama secara kooperatif dengan sesama pengelola pengaduan masyarakat.

## BAB VI

### MEKANISME PENGADUAN

## Pasal 11

Mekanisme pengelolaan pengaduan masyarakat sebagai berikut :

- a. Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten menerima pengaduan masyarakat melalui media komunikasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7;
- b. Admin pengelola akun pada TPPM Kabupaten meneruskan pengaduan kepada TPPM Unit, paling lama 12 (dua belas) jam sejak pengaduan masuk;
- c. TPPM Unit merumuskan tanggapan atas pengaduan masyarakat dan menyerahkan kepada pengelola Admin pada TPPM Unit;
- d. Admin pada TPPM Unit mengirimkan rumusan tanggapan atas pengaduan masyarakat kepada pengelola akun pada TPPM Kabupaten, paling lama 12 (dua belas) jam sejak pengaduan masuk ke TPPM Unit; dan
- e. Pengelola akun pada TPPM Kabupaten mengirimkan atau mengunggah tanggapan atas pengaduan masyarakat ke media komunikasi yang ditentukan, paling lama 24 (dua puluh empat) jam sejak pengaduan masuk;

## Pasal 12

- (1) Selain tanggapan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 11 atas pengaduan masyarakat, setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/





BUMD dan Camat wajib menindaklanjuti dengan penyelesaian masalah yang diadakan, antara lain:

- a. perbaikan manajemen layanan yang diadakan, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan;
  - b. pemeriksaan atau klarifikasi dugaan pelanggaran atau penyelewengan oleh aparatur pemerintah, untuk pengaduan yang tidak berkadar pengawasan; dan
  - c. pemenuhan hak pelapor.
- (2) Tindak lanjut atas pengaduan masyarakat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) harus diselesaikan sesuai batas waktu yang ditetapkan dalam standar operasional pelaksanaan (SOP) dan peraturan perundang-undangan.

### Pasal 13

Ketentuan teknis pengelolaan pengaduan masyarakat diatur lebih lanjut dengan Peraturan Kepala Dinas Komunikasi, Informatika, dan Statistik Kabupaten Brebes

## BAB VII

### MONITORING, EVALUASI DAN PELAPORAN

#### Pasal 14

- (1) Bupati secara berkala melakukan monitoring dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan pengaduan masyarakat.
- (2) Pelaksanaan monitoring dan evaluasi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dapat didelegasikan kepada Sekretaris Daerah.

#### Pasal 15

- (1) Setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Camat melakukan pemantauan atas tindak lanjut dan penyelesaian pengaduan masyarakat yang diterima.
- (2) Setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Camat melakukan evaluasi atas penanganan pengaduan masyarakat sesuai bidang masing-masing.
- (3) Setiap pimpinan Perangkat Daerah/Instansi Vertikal/BUMN/ BUMD dan Bupati menyampaikan laporan secara berkala setiap triwulan, kepada Gubernur melalui Ketua TPPM Provinsi.
- (4) Penyelesaian pengaduan masyarakat tentang masalah yang menjadi perhatian

masyarakat luas dapat dilaporkan sewaktu-waktu sesuai keperluan.

BAB VIII  
KETENTUAN PENUTUP  
Pasal 16

Peraturan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal diundangkan.

Agar setiap orang mengetahuinya, memerintahkan pengundangan Peraturan Bupati ini dengan penempatannya dalam Berita Daerah Kabupaten Brebes.

Ditetapkan di Brebes  
pada tanggal  
BUPATI BREBES,

IDZA PRIYANTI

